

Informace o podávání stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby v Pečovatelské službě

Stížností se rozumí projev nespokojenosti uživatele nebo jiné osoby s poskytovanou sociální službou nebo způsobem, jak je poskytována.

Na poskytování sociálních služeb může podat stížnost:

- ✓ Osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba.
- ✓ Zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba.
- ✓ Osoba blízká, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla sociální služba poskytována s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela.
- ✓ Osoba zplnomocněná osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba.
- ✓ Člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku.
- ✓ Zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb.

Možnosti a způsoby vyjádření přání, připomínky a stížnosti

Uživatel se může vyjádřit ústní nebo písemnou formou.

Písemná forma:

- ✓ zápis do Knihy přání a stížností,
- ✓ v listinné podobě – předání pečovatelce, klíčovému pracovníkovi, vedoucí Pečovatelské služby
- ✓ dopisem (zaslat poštou na adresu poskytovatele)
- ✓ do schránky důvěry vlastní písemnou formou – schránka Pečovatelské služby v sídle služby (Dům s pečovatelskou službou Tovačovského 2000, Hranice) nebo v Domově seniorů Hranice Jungmannova 1805, Hranice
- ✓ elektronickou poštou na adresu, **pecovatelskasluzba@domovsenioruhranice.cz**, **reditel@domovsenioruhranice.cz**, **manazerkvality@domovsenioruhranice.cz**

Ústní forma:

- ✓ kterémukoliv zaměstnanci zařízení (komu důvěřuje)
- ✓ při osobním setkání (například návštěva pracovníka, vedoucí služby, sociální pracovníce)

- ✓ telefonicky (tel. 581 602 230 – kancelář Pečovatelské služby, 581 650 201, 737 121 871-ředitelka, 605 468 096 – vedoucí Pečovatelské služby)

Ústní stížnost je se souhlasem uživatele přijímajícím pracovníkem přepsána a evidována.

Pokud osoba projeví stížnost ústně, pověřený pracovník provede zápis, vystihuje co nejpřesněji slova a postoj stěžovatele k dané situaci. Stěžovatel má možnost si svobodně zvolit nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat nebo doprovázet. Na žádost stěžovatele bude zachována mlčenlivost o jeho totožnosti. V případě stížnosti na konkrétního zaměstnance platí pravidlo, že stížnost nesmí prošetřovat ten, na koho je stížnost podána, ale jeho přímý nadřízený dle Organizačního řádu DS. Stížnost vždy prošetřuje osoba, kterou určí ředitelka. Pokud je stížnost směřována proti konkrétní osobě, je nezbytné postupovat tak, aby byla chráněna slušnost, důstojnost, presumpce neviny a oprávněné zájmy této osoby. Pečovatelská služba a celá příspěvková organizace prezentuje pozitivní postoj vůči podnětům, připomínkám a stížnostem. Oprávněné stížnosti slouží jako podklad pro další rozvoj a zkvalitnění služby.

Osoby přijímající a vyřizující stížnost

Pracovník pečovatelské služby je informován o tom, že má upozornit na nespokojenost osoby a s jejím souhlasem předat podnět k řešení stížnosti svému přímému nadřízenému.

Vedoucí pečovatelské služby je kompetentní přijmout, zapsat a evidovat stížnost, předává ji k vyřizování kompetentní osobě k vyřizování stížností (ředitelce). Ředitelka určuje, kdo se bude dále stížností zabývat. Po prošetření stížnosti a předání výsledku ředitelce seznamuje na základě pokynu ředitelky vedoucí PS stěžovatele s výsledkem šetření.

Sociální pracovnice je kompetentní přijmout, zapsat a evidovat stížnost, informuje vedoucí pečovatelské služby a ředitelku Domova seniorů Hrance, p. o., o stížnosti. Při nepřítomnosti vedoucí pečovatelské služby postupuje podle pokynů ředitelky Domova seniorů, příspěvkové organizace.

Ředitelka nebo zástupce ředitelky příspěvkové organizace je o každé stížnosti informována, rozhoduje, který pracovník bude stížnost řešit, prověřuje a řeší stížnosti.

Doba podávání stížnosti

Ústní stížnost je možné podat každý všední den mezi 7-14 hodinou pověřenému pracovníkovi pro přijetí a zapsání stížnosti. Vzhledem k tomu, že pracovní doba pečovatelek umožňuje provádění služby v domácnosti v časovém rozmezí 6.00 až 21.00 hodin., může stěžovatel svou stížnost předat při provádění sociální služby pečovatelce. Pečovatelka, která stížnost převzala, neprodleně telefonicky informuje vedoucí pečovatelské služby nebo ředitelku.

Elektronické a písemné stížnosti lze zaslat kdykoliv. Pokud stěžovatel podává osobně písemnou stížnost, může ji předat v kanceláři vedoucí PS (adresa Dům s pečovatelskou službou, Tovačovského 2000, 753 01 Hranice) nebo do schránky Pečovatelské služby, případně v kanceláři sociální pracovníce nebo ředitelky příspěvkové organizace (adresa: Domov seniorů Hranice, p. o., Jungmannova 1805, 753 01 Hranice) nebo do schránky určené pro stížnosti, podněty a připomínky v Domově seniorů Hranice, která je umístěna při vstupu do zařízení.

Místo podání stížnosti

- ✓ V kanceláři ředitele (na adrese Domova seniorů Hranice, p. o.)
- ✓ V podatelně (na adrese Domova seniorů Hranice, p. o.)
- ✓ V kanceláři vedoucí pečovatelské služby

Pokud se uživatel služby nemůže ze zdravotních důvodů dostavit do kanceláře, pověřený pracovník jej navštíví a sepiše stížnost na připravený formulář, podle jeho zájmu se může dostavit i jím zvolený pracovník vedení (např. ředitelka)

Lhůty pro vyřizování stížnosti

Do tří pracovních dnů se musí stížností začít zabývat pověřená osoba pro její řešení a prošetření, kterou určí ředitelka. Do 30 dnů musí být stížnost vyřízena, přičemž stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile po jejím prošetření byla učiněna opatření potřebná k odstranění zjištěných závad a stěžovatel byl o tomto vyrozuměn, a to i v případě bylo-li zjištěno, že je stížnost neoprávněná. V odůvodněných případech může poskytovatel sociální služby prodloužit lhůtu o vyřízení o dalších 30 dnů. O prodloužení a jejich důvodech je povinen informovat stěžovatele.

Evidence stížnosti

Stížnosti jsou vyřizovány písemně, uložení stížností a jejich likvidaci ošetřuje spisový a skartační řád. Evidenci stížností vede v Knize připomínek, podnětů a stížností“ vedoucí Pečovatelské služby.

Prošetření stížnosti

Úkolem pracovníka, pověřeného k prošetření stížnosti, je spravedlivě zjistit všechny okolnosti předmětného podání a rozhodnout se, zda stížnost byla oprávněná, částečně oprávněná nebo neoprávněná. U oprávněné nebo částečně oprávněné stížnosti zajistí přijetí nápravných opatření.

V případě potřeby vyhotovuje pracovník zápisy o jednotlivých fázích prověřování skutečností nebo shromažďuje důkazní dokumentaci.

Stížnost se prošetřuje v plném rozsahu bez zbytečných průtahů, s ohledem na dobré mezilidské vztahy.

Opakované stížnosti, které již byly v minulosti prošetřovány, a kde podání neobsahuje žádné nové poznatky a skutečnosti, není třeba opětovně prošetřovat.

Podání stížnosti nesmí být stěžovateli, nebo osobě, které je nebo byla poskytována sociální služba, již se stížnost týká, a která není zároveň stěžovatelem, na újmu.

Náprava zjištěných nedostatků

Pokud se podaná stížnost prokáže jako oprávněná, provede ředitelka organizace, případně vedoucí pečovatelské služby konkrétní opatření, která zamezí opakování zjištěného nedostatku v budoucnosti.

„Stěžovatel nesmí být poškozen ve svých právech a oprávněných zájmech tím, že stížnost podal, a to ani v případě, kdy se stížnost ukáže jako nedůvodná“.

Vyřízení stížnosti

Stížnost je vyřízena prověřením podnětu a sdělením stěžovateli, jak byla prošetřena a jaká byla přijata nápravná opatření. Sdělení o prověření musí být písemné a musí reagovat na všechny části stížnosti. Je vhodné se stěžovatelem projednat závěr stížnosti osobně a z jednání provést zápis. Nedílnou součástí sdělení o vyřízení stížnosti je písemné poučení stěžovatele o možnosti podat podnět (stížnost) na postup organizace při prověřování stížnosti. Zveřejnění podstaty a odpovědi na anonymní stížnost bude vyvěšeno na nástěnce v Domě s pečovatelskou službou, která je umístěna v přízemí budovy (vestibul), po dobu 30 dnů od vyřízení stížnosti.

Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti, nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat ministerstvo o prověření této stížnosti, v žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti. Poskytovatel je povinen poskytnout součinnost při prověření vyřízení stížnosti a ministerstvo je oprávněno si vyžádat vyjádření orgánů veřejné správy, popř. fyzických a právnících osob, souvisejících s poskytováním sociální služby. Ministerstvo prověří vyřízení stížnosti do 60 dnů (popř. 90 dnů, je-li třeba dalšího vyjádření) ode dne, kdy mu byla žádost doručena. O výsledku vyrozumí stěžovatele a dotčeného poskytovatele. V případě, že stížnost je oprávněná, je poskytovatel povinen odstranit nevyhovující stav ve stanovené lhůtě.

Adresa Ministerstvo práce a sociálních věcí: Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2

Dále může stěžovatel podat stížnost těmto institucím:

Městský úřad Hranice, Odbor školství, kultury a tělovýchovy, Pernštejnské náměstí č.1, Hranice 753 01

Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, tel: 542 542 111

Český helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5, tel: 220 515 188

V Hranicích dne 28. 2. 2025

Schválila: Mgr. Simona Hašová

Domov seniorů Hranice,
příspěvková organizace
Jungmannova 1805
753 01 Hranice
Česká republika



Formulář pro podání a zápis stížnosti

Dne pan/paní

projevil nespokojenost a podává stížnost:

.....
.....
.....
.....
.....

očekává, že.....

.....
.....

Tuto stížnost přijal/a:

..... funkce

Vyjádření příjemce, jak se stížností naloží:

.....
.....

Při vyřizování stížnosti se bude postupovat podle standardu č. 7, ve stanovené lhůtě max.do 30 dnů dostane stěžovatel odpověď.

Podpis přítomných:

.....